

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Terjemahan Aris Ananda. Jakarta: Spektrum.
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior & marketing Action*, 6th Edition. New York University. Thomson Learning.
- Azwar, Saefuddin. 2000. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Budiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. 2003. *Business Research Methods*. 9th ed. Boston : Mc. Grow Hill Book Co.
- Cooper, R. Donald dan Emory. William L. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*, edisi 5. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Dharmesta, B. S., 2005. Loyalitas Pelanggan, Sebuah Kajian Konseptual sebagai panduan bagi peneliti, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 14, No. 3, P 77-88.
- Dharmmesta, B. S. 2005. *Kontribusi Involvement dan Trust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol 20, No. 3.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Third Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto HM, Prof. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Andi, Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung : Mizan.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi ke Sembilan, Jilid I. Gramedia, Jakarta.

- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Prentice Hall International, int, New Jersey.
- Lupioyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaan Jasa*. Malang. Dioma.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry,. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scalefor measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Marketing, vol 64, p 12-40.
- Payne, Andrian. 2000. *The Essence of Service Marketing : Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Rangkuti. 2002. *The Power of Brand*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business 4th Edition*. New York: John Wily & Sons, Inc.
- Staton, William J., et al. 2002. *Fundamentals of Marketing*. 10th Edition. Mc Graw Hill International. Singapore.
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto. 2005. *Statistika Induktif*. Edisi 5.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. CV. Alfa Beta.
- Tjiptono, Fandy. 2005, “*Pemasaran Jasa*” Malang : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Zeithmal, A. Valerie and Marry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Mc Graw Hill. New Jersey.